

Die I.S.T. GmbH mit Sitz in Bochum, dem Herzen des Ruhrgebietes, zählt zu den erfolgreichsten und innovativsten Komplettanbietern für die Rohr- und Kanalsanierungstechnologie. Das stark wachsende Unternehmen wurde im Frühjahr 1998 von dem Geschäftsführer Jörg Vogt gegründet. Mittlerweile weltweit operierend, ist die I.S.T. GmbH sowohl Hersteller als auch Händler für eine Vielzahl erfolgreicher Kanalsanierungsprodukte.

Die Anforderung

Oberstes Ziel der I.S.T. GmbH ist es, bestehende Kunden jederzeit zu ihrer vollsten Zufriedenheit zu bedienen und neue Kunden von Produktqualität und Service zu überzeugen. Das ausgewogene Team von Ingenieuren und Technikern soll jederzeit in der Lage sein Kunden qualifiziert und kompetent mit Rat und Tat zu unterstützen. Aus diesem Grund sollte durch die Einführung einer CRM-Lösung die Verfügbarkeit und Qualität kundenbezogener Daten optimiert werden, um den Kundenservice nachhaltig zu verbessern.

Realisierung

Die Spezialisten des Hattinger cobra Partners answer IT Solutions erstellten der I.S.T. GmbH ein CRM-Gesamtkonzept auf Basis von cobra, das auf Anrieb überzeugte. Durch die hohe Flexibilität von cobra konnte das System innerhalb kurzer Zeit an die spezifischen Anforderungen des Unternehmens angepasst werden. Die einzelnen CRM-Komponenten sorgen nun



„Für unsere Kunden bedeutet guter Service bares Geld.“

Dipl.-Ing. Jörg Vogt, Geschäftsführer und Gründer der I.S.T. GmbH

für eine deutlich verbesserte Qualität der Kundeninformationen. Schnittstellen zu anderen Anwendungen schaffen noch mehr Effizienz und Transparenz im Unternehmen. So wurde das Dokumentenmanagementsystem ELOoffice an cobra angebunden, das durch automatisierte, kunden- oder projektbezogene Archivierung von Dokumenten nicht nur Zeit spart, sondern auch vor juristischen Nachteilen schützt. Doch damit nicht genug: um das Maximum an Kundeninformation für Mitarbeiter verfügbar zu machen, wurde eine weitere Schnittstelle geschaffen, die Umsatzdaten aus

der Warenwirtschaft Sage Office Line direkt in cobra sichtbar macht. So führt das Unternehmen automatisierte Archivierung, Warenwirtschaft und professionelles Kundenmanagement mithilfe von cobra CRM-Software zusammen.

Das Ergebnis

„Durch diese hochintegrierte Lösung sind wir unserem Ziel ein ganzes Stück näher gekommen“, lobt Vogt. „Zu jedem Kunden hat jeder Nutzer nun die komplette Historie inklusive aller projektbezogener Dokumente und Auftragsinformationen über cobra verfügbar. Eine nie dagewesene Kundenbindung ist das Resultat.“

Im Überblick

Der Kunde:

Weltweit operierender Komplettanbieter für die Rohr- und Kanalsanierungstechnologie

Eingesetzte Lösung:

- cobra CRM PLUS
- Zusatzmodul cobra Geodata
- Anbindung an:
ELOoffice, Sage Office Line

Anzahl Anwender: 13

Einsatzbereich:

Service, Vertrieb, Marketing, Management

IT-Infrastruktur:

Windows XP, Server 2003, 2008

Mobilität:

SQL Replikation für den Außendienst

Klarer Vorteil für I.S.T.:

Zentrale Verfügbarkeit aller kundenrelevanter Informationen

CRM-Software von:



Weberinnenstraße 7, 78467 Konstanz
Telefon 07531 8101-0
Telefax 07531 8101-22
info@cobra.de
www.cobra.de

cobra erfolgreich im Einsatz bei:



Rombacher Hütte 15, 44795 Bochum
Telefon 0234 5798 80
Telefax 0234 5798 855
info@ist-web.com
www.ist-web.com

Betreuender cobra Partner:



Werksstraße 15, 45527 Hattingen
Telefon 02324 68162 0
Telefax 02324 68162 29
info@answer.de
www.answer.de